



TIJORAT BANKLARIDA CHAKANA BANK MAHSULOTLARINING BANK FAOLIYATI SAMARADORLIGIGA TA'SIRI

Yunusova Shaxlo Raximdjano

Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti

ORCID: 0009-0001-7876-6175

shakhlo.yunusova@gmail.com

Annotatsiya. Ushbu maqolada tijorat banklarida chakana bank mahsulotlari va ularning bank faoliyati samaradorligiga ta'siri o'rganilgan. Tegishli adabiyotlar va empirik ma'lumotlarni har tomonlama tahlil qilish orqali muallif tomonidan chakana bank mahsulotlarining turli o'lchovlari va ularning bank samaradorligiga ta'siri o'rganildi. Undan tashqari maqolada banklarni transformatsiya qilish va raqamlashtirish yo'nalishlari, chakana bank mahsulotlarining bank daromadini oshirishda, mijozlar bilan munosabatlarni yaxshilashda va bank xarajatlarini tejash borasidagi tadqiqotlar va tahlillar ham olib borilgan. Umuman olganda, maqolada chakana bank mahsulotlari bank faoliyati samaradorligiga qanday hissa qo'shishi va ChEKI "Hamkorbank" ATB misolida keng qamrovli tahlillar olib borilgan.

Kalit so'zlar: chakana bank mahsulotlari, bank faoliyati samaradorligi, chakana mijozlar, chakana kredit, mikroqarz, bank xizmatlaridan qoniqish, bank daromadi.

ВЛИЯНИЕ РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ

Юнусова Шахло Рахимджановна

Ташкентского государственного экономического университета

Аннотация. В данной статье рассматриваются розничные банковские продукты коммерческих банков и их влияние на эффективность банковской деятельности. С помощью всестороннего анализа соответствующей литературы и эмпирических данных автор изучил различные аспекты розничных банковских продуктов и их влияние на эффективность работы банка. Кроме того, в статье проводятся исследования и анализ трансформации и цифровизации банков, использования розничных банковских продуктов для увеличения прибыли банка, улучшения взаимоотношений с клиентами и экономии банковских расходов. В целом в статье дается комплексный анализ того, как розничные банковские продукты влияют на эффективность банковской деятельности АКБ «Hamkorbank» с участием иностранного капитала.

Ключевые слова: розничные банковские продукты, эффективность банковского обслуживания, розничные клиенты, розничный кредит, микрокредитование, удовлетворенность банковскими услугами, доход банка.

THE IMPACT OF RETAIL BANKING PRODUCTS ON BANKING EFFICIENCY IN COMMERCIAL BANKS

Yunusova Shakhlo

Tashkent State University of Economics

Abstract. *This article examines retail banking products in commercial banks and their impact on the efficiency of banking activities. Through a comprehensive analysis of relevant literature and empirical data, the author studied various dimensions of retail banking products and their impact on banking efficiency. In addition, the article conducted research and analysis on the areas of transformation and digitization of banks, the role of retail banking products in increasing bank income, improving customer relations, and saving bank costs. In general, the article examined how retail banking products contribute to the efficiency of banking activities and conducted a comprehensive analysis on the example of JSCB with foreign capital "Hamkorbank".*

Keywords: *retail banking products, banking efficiency, retail customers, retail credit, microcredit, satisfaction with banking services, bank income.*

Kirish.

Tijorat banklari bugungi kunda iqtisodiyotni moliyalashtirishning asosiy ishtirokchilaridan biri sanaladi va mazkur kreditlash operatsiyasi orqali asosiy daromadini oladi. Bank faoliyati samaradorligiga ko'plab omillar ta'sir etib, ulardan biri aynan standartlashgan va barcha aholi talabiga asosan chakana bank mahsulotlarining keng qamrovli taklifidir.

Chakana bank mahsulotlari bank xizmatlarining bir qismi bo'lib, ular jismoniy shaxslar uchun mo'ljallangan. Ushbu mahsulotlarga aholi omonatlari, kreditlar (iste'mol kreditlari, ipoteka, avtokreditlar, mikroqarz, ta'lim kreditlari va boshqalar), plastik kartalari va hisob-kitob xizmatlari, mobil va internet banking xizmatlari.

Chakana bank mahsulotlarining tijorat banklarida bank faoliyati samaradorligiga ta'siri ko'p qirrali hisoblanadi va texnologik rivojlanish, mahsulotlarning turli-tumanligi va xizmatlar bozoridagi raqobatbardoshligi kabi jihatlarga ta'sir ko'rsatadi. Chakana bank mahsulotlari samarali ishlab chiqilsa va joriy etilsa, xizmat ko'rsatish samaradorligini va umumiy bank daromadini oshirishga xizmat qiladi. Bu, ayniqsa, raqamli transformatsiyadan keyingi davrda rivojlanayotgan iste'molchilarning xohish-istaklarini qondirish orqali yaqqol namoyon bo'ladi.

Adabiyotlar sharhi.

Chakana bank mahsulotlari tijorat banklarining ishlash ko'rsatkichlari va operatsion strategiyalariga ta'sir ko'rsatish orqali ularning samaradorligiga sezilarli ta'sir ko'rsatadi. Kredit kartalari, jamg'arma hisoblari va kreditlarni o'z ichiga olgan ushbu mahsulotlar texnologik taraqqiyot va iste'molchilarning xohish-istaklarining o'zgarishi bilan rivojlandi va shu bilan banklar samaradorligiga turli yo'llar bilan ta'sir ko'rsatdi. Texnologik integratsiya va chakana mahsulotlarni strategik toifalarga ajratish bank faoliyati samaradorligini oshirish uchun juda muhimdir.

Xususan, Jiayue Chenning ilmiy ishlarida "chakana bank faoliyatiga texnologiyaning integratsiyasi xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirishga olib keldi, bu banklarga mijozlarning o'zgaruvchan ehtiyojlarini samarali qondirishga imkon berdi" deb hulosaga kelgan (Jiayue, Chen. 2023). Prof. Mamadiyarov va boshqalar tomonidan "Onlayn depozitlar va masofaviy xizmatlar kabi raqamli bank xizmatlari bank faoliyati samaradorligiga sezilarli ijobiy ta'sir ko'rsatishi" ularning ilmiy ishlarida asoslangan (Мамадіяров, Хакімов, & Аскарров, 2024).

Mian Dai va Yuan Yuanlarning ilmiy ishlarida "Differentsiallashtirilgan chakana bank mahsulotlari iste'molchilar farovonligini va bank rentabelligini oshirishi mumkin, chunki ular

banklarga mijozlarning turli talablarini yaxshiroq qondirishga imkon berishi” borasida tadqiqotlaridan hulosalar olingan (Mian, Dai., Yuan, Yuan. 2013). Mualliflarning tadqiqot ishi shuni ko’rsatdiki, chakana bank faoliyatidagi mahsulotlarning turli-tuman bo’lmasligi va banklar bir xilda faoliyat yuritishi mijozlari va bank foydasining pasayishiga olib kelgan.

Chakana bank mahsulotlari samaradorligini miqdoriy va sifat ko’rsatkichlari orqali baholash mumkin. Miqdoriy o’lchovlar moliyaviy koeffitsientlar va koeffitsientlarni o’z ichiga oladi, sifatli baholash esa mijozlarning fikr-mulohazalari va ommaviy axborot vositalarining sharhlarini o’z ichiga oladi (Shmyreva va VAGAITSEVA, 2024).

Bangladeshda o’tkazilgan tadqiqot bank faoliyatiga sezilarli ta’sir ko’rsatadigan chakana mahsulotlarning uchta toifasini aniqladi, bu chakana bank faoliyati samaradorligidagi o’zgaruvchanlikning muhim qismini tushuntiradi (Meah & Uddin, 2021). Nigeriyadagi tadqiqotda esa, jami aktivlar bilan o’lchanadigan bank hajmi va jami depozitlar bilan ko’rsatilgan raqobat bank faoliyatiga sezilarli ta’sir ko’rsatadi. Kam xarajat evaziga yirik depozitlarni jalb qiluvchi chakana bank mahsulotlari bankning raqobatbardoshligi va samaradorligini oshirishi mumkin (Biiranee, 2021).

Iqtisodchi Kelvin Friday Barida Biiranee tomonidan olib borilgan tadqiqotda esa “banklarning xizmat ko’rsatish hajmi va raqobatbardosh strategiyalarni joriy qilishi banklarning faoliyatiga sezilarli darajada ta’sir qilishi, xususan katta hajmdagi depozitlarni jalb qiluvchi chakana bank mahsulotlari bankning raqobatbardosh mavqeini oshirishi va shu bilan umumiy samaradorlikni oshirishi mumkin” to’g’risidagi hulosaga kelgan.

Aksincha, Mian Dai va Yuan Yuanlarning hulosasiga ko’ra “chakana bank mahsulotlari samaradorlikni oshirsa-da, mahsulotlar turini haddan tashqari ko’paytirish ham ko’plab bank mahsulotlarining samarasizligiga olib kelishi mumkin, agar banklar o’z mahsulotlarini bozor talablariga moslashtirmasa, ularning barqarorligini yo’qotishlari mumkin” deya fikr yuritgan (Mian, Dai., Yuan, Yuan. 2013).

Chakana bank mahsulotlari orqali banklar mijozlarga qulay va tezkor xizmatlarni taqdim etib, o’zining mijozlar bazasini saqlab qolishi va kengaytirishga erishish mumkin.

Tadqiqot metodologiyasi.

Tadqiqotda ilmiy abstraksiyalash, guruhlash, qiyoslash, retrospektiv va istiqbolli, empirik tahlil va boshqa usullardan foydalanildi. Maqolada ilmiy abstraksiyalash usuli yordamida chakana bank mahsulotlari bank faoliyati samaradorligiga qanday hissa qo’shishi ChEKI “Hamkorbank” ATB statistik ma’lumotlari asosida keng qamrovli tahlillar olib borildi.

Tahlil va natijalar muhokamasi.

Bank faoliyatining samaradorligi deganda bank resurslaridan maksimal darajada foydalanish orqali yuqori daromadga erishish, moliyaviy barqarorlikni ta’minlash va mijozlar ehtiyojlarini to’laqonli qondirishni anglatadi. Bank samaradorligini baholashda rentabellik (ROA, ROE), operatsion xarajatlarning daromadga nisbati, kredit portfelining sifati, mijozlar bazasi va ulardan keladigan daromadning barqarorligi kabi ko’rsatkichlarning ijobiylikini ta’minlash talab etiladi.

Chakana bank mahsulotlari ham bankning moliyaviy natijalariga bir nechta jihatlar orqali ta’sir qiladi. Birinchidan, chakana bank mahsulotlari banklar uchun turli xil daromad olish manbalarini vujudga keltiradi.

Xususan, omonatlardan olinadigan foizli daromadlar, to’lov xizmatlaridan olinadigan komissiyalar va kreditlardan olinadigan foizlar bankning asosiy daromad manbalarini tashkil etadi. Bu kabi turli daromad olish yo’nalishlarini diversifikatsiya qilish bankning moliyaviy barqarorligini oshirishga xizmat qiladi.

Ikkinchidan, chakana mahsulotlar turlarining ko’pligi va standartlashganligi mijozlarni bank xizmatlaridan foydalanishga kengroq jalb qiladi. Keng mijozlar bazasi esa bankning uzoq muddatli va barqaror daromad olishiga xizmat qiladi. Ayniqsa, mijozlarning sodiq bo’lishi bank

xizmatlariga bo'lgan talabni oshiradi.

Uchinchidan, raqamli texnologiyalar va innovatsion mahsulotlar orqali chakana xizmatlarni avtomatlashtirish banklarning operatsion xarajatlarini sezilarli darajada kamaytirishi mumkin. Xususan, so'nggi yillarda aholining chakana bank xizmatlarini amalga oshirishda qulay bo'lgan mobil banking va turli mobil ilovalar mijozlarning bank filiallariga tashrif buyurmasdan masofadan bank xizmatlaridan foydalanishi yoki banklar uchun filial ochmasdan ko'plab mijozlarni jalb qilish imkonini beradi.

To'rtinchidan, chakana kreditlash bilan bog'liq mahsulotlarning to'g'ri boshqarilishi kredit portfeli sifatiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi. Masalan, jismoniy shaxslarlarga ajratiladigan chakana kreditlar bank uchun nisbatan xavfsizroq bo'lishi mumkin, chunki ular ko'pchilik mijozlar tomonidan qaytariladi.

Beshinchidan, iqtisodiyotning raqamlashib borayotganligi sababli banklararo raqobat kuchayib bormoqda. Chakana bank mahsulotlarining xilma-xil bo'lishi va sifatli xizmat ko'rsatishni tashkil etish banklarning raqobatbardoshligini oshiradi. Bu esa yangi mijozlarni jalb qilishga va mavjud mijozlarni saqlab qolishga yordam beradi.

Chakana bank mahsulotlarining bank samaradorligiga ta'sirini o'rganish uchun chakana kreditlar hajmining umumiy kredit portfeldagi ulushini, banklar tomonidan taqdim etilayotgan internet va mobil banking xizmatlari foydalanuvchilari sonining dinamikasini yillar kesimida tahlil qilib borish lozim. Undan tashqari, chakana bank mahsulotlari yuqori foizli daromad manbai bo'lganligi uchun bu mahsulotlarni keng qamrovli joriy qilish banklarning ROA va ROE ko'rsatkichlarini oshirishga xizmat qiladi. Xorijiy tajriba shuni ko'rsatadiki, chakana bank mahsulotlariga sarmoya kiritgan banklar uzoq muddatda yuqori samaradorlikka erishgan.

O'zbekiston Respublikasida ham bank tizimini raqamlashtirish va transformatsiya qilish bo'yicha ilk qadam 2018-yil boshidan boshlangan bo'lib, so'ngra uqonunchilik darajasidaga ko'tarildi. Respublikamizda bank tizimi transformatsiyasi orqali banklar faoliyati samaradorligini oshirish va bu yo'lda raqamli banklarni joriy etish, mavjud banklarda raqamli bank xizmatlarini rivojlantirish vazifalarini belgilab berdi. Bunday imkoniyat va ko'rsatmalardan bir qancha oy o'tgach ko'p banklar mijozlar uchun onlayn depozitlar, onlayn mikrokarz, mobil ilova orqali chet el valyutasini to'g'ridan-to'g'ri konvertatsiya qilish imkoniyatlarini mijozlariga raqamli xizmatlar sifatida ko'rsata boshladilar. Bank tizimida xizmatlarni transformatsiya qilish jarayoni mijozlarga bank xizmatlarini taqdim etishda zamonaviy texnologik usullarini joriy etishni nazarda tutadi. Hozirgi kunda banklar filiallari sonini oldingiday kupaytirib bormasdan, ularni sonini kamaytirib, ko'plab an'anaviy xizmat turlarini masofaviy onlayn xizmatlarga almashtirmoqda.

Har bir bank o'z missiyasini yuqori sifatli, texnologik bank mahsulotlar va xizmatlarni taklif qilish orqali mijozlarning talablarini maksimal darajada qondirish, mijozlar moliyaviy ehtiyojlarini qondirishda professional hodimlari bilan birgalikda ishonchli harakatlar olib bormoqda.

Chakana bank mahsulotlari, jumladan, omonatlar, kreditlar, plastik kartalar va boshqa moliyaviy xizmatlar tijorat banklari faoliyatining asosiy tarkibiy qismlaridan biri sanaladi. Chakana mahsulotlar banklarga yangi mijozlarni jalb qilish, moliyaviy ko'rsatkichlarni yaxshilash va bank faoliyati samaradorligini oshirish imkonini beradi. Bugungi kunda raqamli texnologiyalar va raqamli texnologiyalar asosida globallashtirish shart-sharoitida chakana bank mahsulotlari banklarning raqobatbardoshligini oshirishda muhim ahamiyat kasb etadi.

Chakana bank mahsulotlarini rivojlantirishda asosiy 4 tashabbus ilgari surilmoqda. Ular quyidagicha:

- bank xizmatlarini yahlit mahsulot sifatida markazlashtirish;
- bank xizmatlarini transformatsiya qilish;
- bank xizmatlarini optimallashtirish;
- bank xizmatlarini raqamlashtirish.

Banklar mijozlariga sifatli xizmat ko'rsatishda birinchilardan bo'lishga intilib, chakana bank biznesini barqaror rivojlantiradi, mijozlari va barcha manfaatdor shaxslar bilan takomillashib borishga intiladi. Mamlakatimiz bank tizimida bank xizmatlari raqamlashtirish protsessi bir necha yillar oldin boshlagan.

Bugungi kunda banklar raqamli xizmat turlarini yanada ko'paytirish va mijozlariga tez va sifatli bank xizmatlarini ko'rsatish bo'yicha doim yetakchi bo'lishga e'tibor qaratmoqda. Transformatsiya qilishda va xizmatlarni raqamlashtirishda quyidagi yo'nalishlar banklarning asosiy e'tiborida bo'lmoqda.

1-jadval

Banklarni transformatsiya qilish va raqamlashtirish yo'nalishlari

Transformatsiya	Raqamlashtirish
Moliyaviy strukturani yangilash	IT tuzilmasi
Bank tarmoqlari samaradorligini oshirish	Yangi raqamli mahsulotlar
Yagona MFO ga o'tish	Sun'iy intellekt
Savdo nuqtalarini qayta formatlash	Ekotizm

Manba: muallif tomonidan tuzildi.

Moliyaviy strukturani yangilash va bu yo'nalishda transformatsiya qilishda quyidagilar nazarda tutilgan:

- hududiy yo'naltirilgan strukturadan mijozga yo'naltirilgan strukturaga o'tish;
- bankning biznes yo'nalishlari moliyaviy ma'suliyatini oshirish;
- daromadsiz savdo nuqtalarini yopish va samaradorligi pastlarini qayta formatlash;
- bank tarmoqlarining an'anaviy formatlaridan (filiallar va mini-banklar) bosqichma-bosqich voz kechish, ularning o'rniga barcha mavjud bank mahsulotlarini taklif qiluvchi zamonaviy, ixcham, kam harajatli formatlar (bo'linma, bank xizmatlari markazlari (BXM), smartofislar)ga o'tkazish;
- barcha savdo nuqtalarini yagona MFOga o'tkazish ishlari;
- 24/7 formatida o'z-o'ziga xizmat ko'rsatish shohobchalarining xizmat turlarini oshirish va samarali ishlashini ta'minlash;
- bankomatlar sonini ko'paytirish (aholi soni ko'p va bankomatlarga talab bo'lgan joylarga).

Front-ofisda (mijoz ko'rishi mumkin bo'lgan hamma narsa) transformatsiya qilindi. Xususan, banklar doimiy ravishda mijozlarning xohishini o'rganish, KPI ko'rsatkichlarini takomillashtirish, barcha raqamli mahsulot va kanallarning o'lchovlari bo'yicha baholashsh (masalan, mahsulotlarning keng tarqalishi, kross sotuv, mijozlarning daromadi, mijoz bazasining o'sishi, va mijozlarning chiqib ketishi).

Banklarning Bek-ofisida eng ilg'or raqamli mahsulotlar shakllangan bo'lib, ular tezkorlik bilan yangi mahsulotlarni sotishda, tezkor va samarali jarayonlarni

Bank xizmatlarini transformatsiya qilish tizimi boshqa tizimlardan farqli o'larok, yangicha IT arxitektura bo'yicha va moliyaviy texnologiyalar asosida ishlab chiqiladi. 2020-yildan IT maydoniga yangi "mikroservis" arxitektura tizimi joriy qilindi. Ushbu tizim avvalgi "monolit" tizimdan farq qilib, tizimlarning barqaror ishlashida katta yordam beradi va foydalanuvchi tizimdan uzoq muddatli uzilishlarsiz foydalanish imkoniyatini yaratadi.

Bugungi kunda barcha tijorat banklari raqamli texnologiyalarni joriy qilish va bank xizmatlarini transformatsiya qilish tizimlarini joriy qilishga katta hajmdagi mablag'larni safarbar etmoqda. Banklarda chakana xizmatlar sohasiga ham katta e'tibor qaratilgan bo'lib ushbu yo'nalishda ham ko'plab bank xizmatlarini mijozlarga taqdim etib kelinmoqda. Ushbu xizmatlarni joriy qilish katta xarajatlarni va vaqtni talab etadi. Mijozlarga xizmat ko'rsatish uchun banklarda ham xodimlar kompetensiyasini oshirish, joy va texnik jihozlar bilan ta'minlash, ish protsesslarini to'g'ri tashkil qila olishi banklar uchun katta va eng asosiy

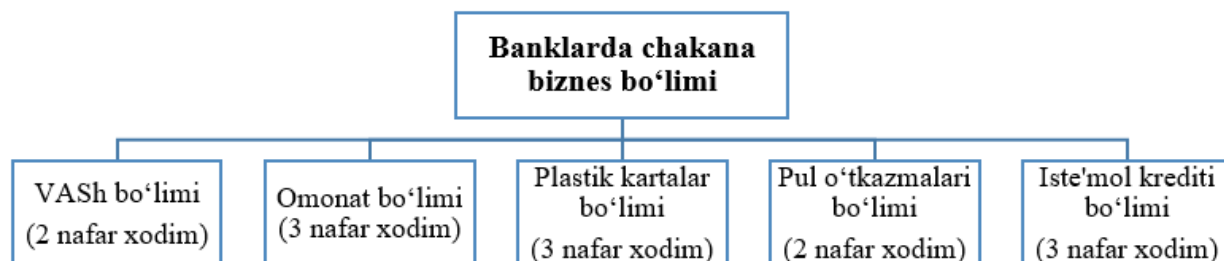
harajatlar sanaladi. Masofaviy bank xizmatlari esa mana shu kabi muammoli holatlarni bartaraf etishda ayni muddao bo'lib xizmat qildi.

2-jadval

Tijorat banklarida raqamli transformatsiya jarayonida tashkil etilgan yangi bank mahsulotlarini va raqamli bank xizmatlari

№	Mahsulotlar/ xizmatlar	Mahsulot va xizmat turlari	Yangi mahsulot va xizmatlar
<i>jismoniy shaxslar uchun</i>			
1.	Kreditlar	1) iste'mol krediti; 2) ipoteka krediti; 3) rekonstruksiya uchun kreditlar; 4) overdraft; 5) avtomobil kreditlari; 6) mikrokreditlar; 7) mikroqarz.	Onlayn kredit olish uchun ariza berish va mikroqarzlarni to'liq onlayn olish imkoniyati yaratildi.
2.	Omonatlar	1) milliy valyutadagi omonatlar; 2) chet yel valyutasidagi omonatlar.	Onlayn depozit qo'yish imkoniyati yaratildi.
3.	Plastik kartalar	1) milliy plastik kartalar; 2) Kobeydjing karta UnionPay UzCard; 3) MPK - VISA; 4) MPK - VISA payWave; 5) Konversion karta 6) VISA Virtual	Barcha turdagi plastik kartalarni onlayn ro'yxatdan o'tkazish va ariza berish imkoniyati yaratildi; - UnionPay Int. - Uzcard co-billing kartasi; - UnionPay - UzCard; - VISA Virtual; - VISA payWave va boshqa ko'p imkoniyatli kartalar muomalaga kiritildi.
4.	Pul o'tkazmalari	1) Yunistrim; 2) Kontakt; 3) Zolotaya Korona; 4) Western Union; 5) Money Gram. 6) KwikPay	"Zolotaya Korona" pul o'tkazmalarini mobil ilova orqali masofadan olish. Mobile ilovalar orqali pul o'tkazmalarini masofadan plastik kartalarga kirim qilish imkoniyati Respublikaning barcha hududlarida yaratildi.
6.	Raqamli bank xizmatlari	1) internet-banking; 2) mobil banking; 3) 24/7 rejimdagi smartofislar.	

Yuqoridagi jadval ma'lumotlariga ko'ra transformatsiya jarayonining natijasida bank samaradorligini oshirishga va bank tizimida barqarorlikka erishish imkoniyati yaratilmoqda. Misol uchun, banklarda avvallari filiallarida chakana biznes bo'limlarida ko'p sonli xodimlar tomonidan mijozlarga xizmat ko'rsatib kelingan bo'lsa hozirda bu kabi jarayonlarni optimallashtirish, filiallarni transformatsiya qilish va raqamli texnologiyalarni qo'llagan holda optimizatsiya qilishga erishildi.



1-rasm. ChEKI "Hamkorbank" ATB eski chakana biznes bo'limi strukturasi

Manba: ATB Hamkorbank ichki me'yoriy hujjatlari ma'lumotlari asosida muallif tomonidan tayyorlandi.

Yuqoridagi mavjud bo'limlarda deyarli barcha amaliyotlar qo'l mehnati orqali xodimlar tomonidan amalga oshiriladi. Ko'p sonli navbatlar, mijozlar e'tirozlari, ish sifati tushib ketishi

va boshqa turli samarasiz holatlarni keltirib chiqar edi. Bundan tashqari mazkur 14 nafar xodim bilan mijozlarga xizmat ko'rsatish bank uchun samarasiz harajatlarni sarflashga sabab bo'lgan.

3-jadval

**ChEKI "Hamkorbank" ATB ning bitta filialida chakana biznes bo'limi
hodimlari uchun yillik qilingan harajatlar taqsimoti**

No	Xarajat turi	O'rtacha bir xodimga qilingan xarajat	14 nafar nafar xodim uchun qilingan xarajat
1.	Ish haqi	96 000 000,00	1 344 000 000,00
2.	Ish haqidan 12% YaIT	11 520 000,00	161 280 000,00
3.	Tushlik puli	3 180 000,00	44 520 000,00
4.	Yunifforma harajati	1 816 000,00	25 424 000,00
5.	Orgtexnika	20 000 000,00	280 000 000,00
6.	Boshqalar	60 000 000,00	840 000 000,00
Jami xarajat		192 516 000,00	2 695 224 000,00

Manba: ATB Hamkorbank ichki me'yoriy hujjatlari ma'lumotlari asosida muallif tomonidan tayyorlandi.

Yuqoridagi 3-jadvalda keltirilgan 2 mlrd. 695 mln. so'mdan ortiq mablag' bu ChEKI "Hamkorbank" ATBning birgina filialida misolida o'rganilgan tahlil natijasi hisoblanadi. Shuni ta'kidlash kerakki, bankda hozirgi kunda 50 ta Universal bank xizmatlari ofisi (Markazlashtirish - yagona MFOga o'tilgach bankda filial o'rniga UBXO-Universal bank xizmatlari ofisi nomi berildi) mavjud va bu harajat jami bank uchun 134 mlrd. 761 mln. so'mdan ortiq mablag'ni tashkil etmoqda. Bu bank uchun katta hajmdagi mablag'dan samarasiz foydalanish ekanligini anglatadi.

Ushbu bank xizmatlarini o'z-o'ziga xizmat ko'rsatish texnologiyalari va masofaviy bank xizmatlarini takomillashtirish orqali bankning avvalgi harajatlarni 50 foizga qisqartirishga erishildi. Banklarda masofadan turib xizmat ko'rsatish tizimlari orqali bank mahsulotlarini taqdim qilish va raqamli mahsulotlar yaratish strategiyasi ishlab chiqilmoqda. 2015-yildan boshlab "Hamkorbank" ATB va boshqa ko'plab tijorat banklarida xizmat ko'rsatuvchi xodimlarni front ofisda ishlovchi universal xodimlarga aylantirildi. Unga ko'ra bank mijozlari istalgan chakana bank xizmatlarini istalgan universal menejerlar orqali amalga oshirish imkoniyatiga ega bo'ldi. Yangi turdagi universal menejerlar har biri bankning chakana yo'nalishidagi barcha mahsulotlarini mijozlarga boshqa xodimlar ko'magisiz yakka o'zi ko'rsata bilish imkoni paydo bo'ldi. Yangilangan strukturaga asosan chakana yo'nalishi bo'yicha hodimlar soni 50 foizga qisqartirishga erishilgan. Avvaliga filial chakana biznes yo'nalishida 14 tacha hodim yordamida mijozlarga chakana bank xizmatlarini ko'rsatgan bo'lsa, endi buni 7 ta universal menejer bajarmoqda. Buning natijasida bank ushbu xizmat ko'rsatish uchun qilinadigan harajatlarini ham 50 foizga qisqartirishga erishdi va 50 ta filialidan o'rtacha 67 mlrd. 380 mln. so'mdan ortiq mablag'ni tejashga erishdi. Bugungi kunga kelib, esa bank xizmatlarining raqamlashib borishi natijasida universal menejerlar soni yanada kamayib 3-4 nafarni tashkil etmoqda.

4-jadval

**ChEKI "Hamkorbank" ATB ning universal menejer loyihasi orqali bitta filialida
chakana biznes xodimlari uchun bir yillik sarf qilingan harajatlari**

No	Harajat turi	Har bir xodimga	7 nafar xodim uchun
1.	Ish haqi	96 000 000,00	672 000 000,00
2.	Ish haqidan 12% YaIM	11 520 000,00	80 640 000,00
3.	Tushlik puli	3 180 000,00	22 260 000,00
4.	Uniforma xarajati	1 816 000,00	12 712 000,00
5.	Orgtexnika	20 000 000,00	140 000 000,00
6.	Boshqalar	60 000 000,00	420 000 000,00
Jami		192 516 000,00	1 347 612 000,00

Manba: ATB Hamkorbank ichki me'yoriy hujjatlari ma'lumotlari asosida muallif tomonidan tayyorlandi.

Bugungi kunda ushbu universal menejerlar jismoniy shaxslar uchun quyidagi bank xizmatlarini bemaol ko'rsata oladi:

- barcha turdagi kommunal to'lovlarni amalga oshirish;
- omonat amaliyotlarini bajarish;
- xalqaro pul o'tkazmalari amalga oshirish;
- xalqaro va milliy valyutadagi plastik kartalarni ochish va ular bilan bog'liq amaliyotlarni amalga oshirish;
- naqd pulda yoki naqd pulsiz barcha turdagi to'lovlarni qabul qilish;
- xalqaro SWIFT to'lovlarni amalga oshirish va boshqalar.

Albatta, bank avvaliga 14 nafar bank xodim yordamida mijozlariga ko'rsatgan xizmatlarini endi 7 nafar bank xodimi yordamida amalga oshirishi bank xizmatlarini masofadan va raqamli amalga oshirish imkoniyati yaratilishi bilan izohlash mumkin. Bank xizmatlarini masofadan ko'rsatishda eng asosiy muhim rolni bugungi kunda mobil ilovalar taqdim etmoqda. Shuningdek, o'z-o'ziga xizmat ko'rsatuvchi smartofislar orqali bank maxsulotlarini bank xodimlarisiz sotish imkoniyatlari yaratildi. O'z navbatida xizmatlar samaradorligi va daromadi ham mos ravishda o'sishiga ijobiy ta'sir etdi.

Xususan, bugungi kunda bank tomonidan o'rnatilgan bankomatlar bank ofislarida plastik kartadan naqd pul yechish va uni naqd pulda to'ldirish singari amaliyotlarni keskin kamayishiga sabab bo'ldi. Internet kiosklar plastik karta bilan bankda qilinishi lozim bo'lgan to'lovlar hajmini keskin tushishiga sabab bo'ldi. Bankda hodimlarining katta yuklama bilan ishlashiga sabab bo'lgan kredit to'lovlarni masofadan banka tashrif buyurmasdan ADM va internet kisoklar orqali amalga oshirish imkoniyatini yaratildi. Hozir kunga kelib banklarda amalga oshiriladigan to'lov va xizmatlarning kariyb 50 foizdan ortiq qismi masofadan amalga oshirilmoqda. Bu esa banklarni transformatsiya qilishning ijobiy samara berayotganligidan dalolat beradi.

Banklarni transformatsiya qilishning asosiy maqsadlari va yo'nalishlaridan biri bu ishchi kuchi uchun qiladigan xarajatlarni kamaytirish hamda bank mahsulot va xizmatlarini raqamlashtirgan holda masofadan sotish orqali yuqori daromadga erishish sanaladi.

5-jadval

ChEKI "Hamkorbank" ATB tomonidan o'rnatilgan bankomatlar samaradorligi tahlili (mln. so'mda)

Yillar	Rejalashtirilgan daromad	Amaldagi daromad	Rejaning bajarilishi	Bankomatlar soni, donada	O'rtacha 1 oyda 1 ta bankomat samaradorligi
2020	30000	31968	107%	281	9,5
2021	50000	46647	93%	468	8,3
2022	65000	85094	131%	458	15,5
2023	104680	99793	95%	419	19,8
2024	120000	134200	112%	595	18,8

Manba: ATB Hamkorbank ichki me'yoriy hujjatlari ma'lumotlari asosida muallif tomonidan tayyorlandi.

Yuqoridagi 5-jadvalda ChEKI "Hamkorbank" ATB tomonidan o'rnatilgan bankomatlar samaradorligining 2020–2024 yillar davomidagi ko'rsatkichlari tahlil qilingan. Unga ko'ra rejalashtirilgan va amalga oshirilgan daromadlar o'rtasidagi tafovut 2020 yilda reja 107% ga, 2022 yilda reja 131% ga, 2023 yilda esa reja 95%ga va 2024 yilda reja 112% ga bajarilgan. Bu yillar davomidagi ko'rsatkichlar bank bankomat bilan bog'liq faoliyatini samarali tashkil etayotganligini, ya'ni rejadagidan ko'ra ko'proq daromadga erishayotganligini hamda bankomatlari orqali daromadlarning barqaror o'sishga erishganini ko'rsatadi.

Bankomatlar soni bo'yicha esa 2020 yilda 281 tani tashkil etgan bo'lsa, 2024 yilga kelib 595 taga yetgan, ya'ni 314 taga ko'paygan. Umumiy tendensiyaga ko'ra bankomatlar soni o'sib bormoqda. Ammo 1 ta bankomatning o'rtacha oylik samaradorligi 2020 yilda 9,5 mln. so'mni tashkil etgan bo'lsa, 2024 yilga kelib bu ko'rsatkich 18,8 mln. so'mni tashkil qilgan. Bu esa yillar davomida bankomatlar sonini ortishi bilan bir qatorda ularning daromadlilikligi ham sezilarli darajada oshganligini ko'rsatadi. Banklar tomonidan bankomatlar samaradorligini yanada oshirish uchun birinchidan, ularning joylashuvini optimallashtirish, ikkinchidan, bankomat xizmatlarini yaxshilash va qo'shimcha xizmatlarni joriy etish, texnologik yangiliklar va masofaviy monitoring qilish tizimlari orqali bankomatlardan samarali foydalanishni ta'minlash lozim. Bu kabi xarakterlarni amalga oshirishda va bankomat tarmog'ini kengaytirish uchun yuqori samaradorlikni saqlab qolishga qaratilgan maqsadji chora-tadbirlarni ishlab chiqishi zarur.

Banklar faoliyatini raqamli transformatsiya qilish natijasida ham ishchi kuchi uchun qiladigan harajatlarini tejab, ham o'z mahsulot, xizmatlarini masofadan sotish orqali yuqori daromadga erishmoqda. Bank xizmatlarini transformatsiya qilish bankka ham vaqt, ham moliyaviy jihatdan samara keltiradi.

Xulosa va takliflar.

Shunday ekan tijorat banklarida chakana mahsulotlarni rivojlantirish uchun quyidagi yo'nalishlarga alohida e'tibor qaratish lozim:

Birinchidan, **raqamli xizmatlar bo'lgan** internet banking, mobil banking va boshqa raqamli xizmatlarini takomillashtirish orqali mijozlariga yanada qulayliklar yaratish.

Ikkinchidan, chakana bank **mahsulotlari xilma-xilligini oshirish. Ayniqsa**, turli mijoz segmentlari uchun moslashtirilgan xizmat turlarini taklif etish lozim.

Uchunchidan, **marketing strategiyasini yanada rivojlantirish uchun** mijozlarni jalb qilish uchun reklama kampaniyalari bilan hamkorlik qilish va turli chegirmalar tizimini joriy qilish.

To'rtinchidan, bank **xodimlari malakasini rivojlangan banklar tajribasini o'rganish asosida oshirish lozim**. Buning uchun chakana xizmatlarni amalga oshiruvchi xodimlar uchun treninglar va samarali malaka oshirish dasturlarini tashkil etish lozim.

Xulosa qilib aytganda, tijorat banklarida chakana bank mahsulotlarining rivojlanishi tijorat banklari faoliyatining samaradorligini sezilarli darajada oshiradi. Bu esa nafaqat bankning moliyaviy barqarorligini ta'minlashga, balki mijozlarning bank xizmatlari va mahsulotlaridan qoniqishini oshirishga ham xizmat qiladi. Shu bois, chakana bank mahsulotlarini rivojlantirish, transformatsiya qilish va raqamlashtirish banklar uchun muhim strategik yo'nalish hisoblanadi.

Adabiyot/Lumepamypa/Reference:

Jiayue, Chen. (2023). 1. Transformation of Retail Banking with the Internet Finance Disruption. doi: 10.54097/hbem.v15i.9335

Kelvin, Friday, Barida, Biiranee. (2021). 3. Retail Banking and Bank Performance: Evidence from Nigeria. International journal of economics and finance, doi: 10.5539/IJEF.V13N5P45

Kelvin, Friday, Barida, Biiranee. (2021). 5. Retail Banking and Bank Performance: Evidence from Nigeria. International journal of economics and finance, Available from: 10.5539/IJEF.V13N5P45

Matadiyarov, Z. (2022). РАҚАМЛИ ТРАНСФОРМАЦИЯ ЖАРАЁНИДА БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ МАСОФАДАН КЎРСАТИШНИ ИННОВАЦИОН РИВОЖЛАНТИРИШ ИСТИҚБОЛЛАРИ Зокур Мамадияров. Scientific Journal of "International Finance & Accounting.

Md., Siraz, Meah., Md., Sarwar, Uddin. (2021). 4. An Evaluation of Retail Banking Products' Performance: A Study on Selected Bankers. The International Journal of Business and Management, Available from: 10.5539/IJBM.V16N5P115

Mian, Dai., Yuan, Yuan. (2013). 5. Product differentiation and efficiencies in the retail banking industry. *Journal of Banking and Finance*, doi: 10.1016/J.JBANKFIN.2013.09.005

Shmyreva A., Valeriya, P., VAGAITSEVA. (2024). 3. Indicators for assessing the effectiveness of a commercial bank product. *Финансы и кредит*, Available from: 10.24891/fc.30.10.2252

Toshtemirovich, M. Z., & Tuymurodovich, K. S. (2024). Bank mahsulotlari va ularning samaradorligini oshirish. *ЭКОНОМИКА, МЕНЕДЖМЕНТ, СЕРВИС: СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ*, 4, 38-41.

Мамадияров, З. (2023). Ўзбекистонда банк хизматларини рақамли трансформация қилишга таъсир этувчи омиллар таҳлили. *Страховой рынок Узбекистана*, 1(4), 39-45.

Мамадияров, З., Хакимов, Х., & Аскарлов, С. (2024). DEVELOPMENT OF RETAIL BANKING SERVICES IN THE CONTEXT OF DIGITAL TRANSFORMATION. *Financial and credit activity problems of theory and practice*, 1(54), 51-67.